

厅堂服务礼仪的有效应用

课程大纲：

第一部分：礼仪基本知识导入

1. 什么是礼仪？
2. 为什么要学习礼仪？
3. 为什么要注重礼仪？
4. 礼仪的基本准则

第二部分：厅堂服务礼仪规范

一、大堂经理形象礼仪

1. 仪容：发型标准、面部要求、肢体修饰。
2. 化妆：淡妆上岗、避短藏拙、整体协调、常规遵守、工作妆指导
3. 着装：岗位着装、职业着装、穿着禁忌。
4. 佩饰：佩饰的风格、佩饰的搭配、佩饰的数量、佩饰的技巧

二、大堂经理仪态礼仪（训练为主）

1. 正确站姿
2. 正确坐姿
3. 正确走姿
4. 正确蹲姿

三、大堂经理神态礼仪

1. 微笑（微笑操教学）
2. 眼神

四、大堂经理厅堂礼仪

1. 主动迎候客户
2. 引导与分流客户
3. 指导客户填单
4. 解答客户咨询
5. 安抚等候客户
6. 礼貌送别客户

五、言谈礼仪

1. 言谈的概念
2. 言谈的形式

3. 怎样说话更有魅力

4. 语速及语气

5. 肢体语言对信息传递的影响及运用

六、现场场景演练通关